

Avaliação da qualidade do Centro de Referência em Doença Inflamatória Intestinal através da percepção dos pacientes (QUOTE-DII)

Debora Mayumi Takamune, Ligia Yukie Sasaki, Giovana Signorelli Astolfi Cury,

Rogério Saad-Hossne, Julio Pinheiro Baima

Campus de Botucatu, Faculdade de Medicina, Medicina, deboramayumi@msn.com, Bolsa FAPESP.

Palavras Chave: Qualidade do cuidado, Doença Inflamatória Intestinal, QUOTE-DII

Introdução

A Doença de Crohn (DC) e Retocolite Ulcerativa (RCUI) são Doenças Inflamatórias Intestinais (DII) crônicas e incapacitantes que exigem uma interação contínua do paciente com o serviço de saúde. A qualidade do cuidado é um fator importante que define o sucesso do tratamento.

Objetivo

Avaliar a qualidade do cuidado prestado aos pacientes portadores de DII do ponto de vista dos pacientes utilizando-se o questionário QUOTE-DII.

Material e Métodos

Estudo transversal com inclusão de 133 pacientes ambulatoriais. A qualidade do cuidado foi avaliada através do QUOTE-DII, composto por 23 questões, agrupadas em 8 dimensões (acessibilidade, custo, hospedagem, continuidade de cuidados, cortesia, informação, competência, autonomia) e pontuadas de 0-10, (satisfatória se ≥ 9). Estatística: descritiva, testes de associação e correlação de Pearson.

Resultados e Discussão

Foram avaliados 69 portadores de DC e 64 portadores de RCUI, idade média $37,26 \pm 13,05$ anos, 63,91% sexo feminino. O tempo de doença foi $8,44 \pm 7,59$ anos e 66,17% estavam em remissão clínica da doença. De acordo com o QUOTE-DII, a maioria das dimensões recebeu a classificação satisfatória, exceção às categorias acessibilidade e continuidade (Gráfico 1). As maiores pontuações foram relacionadas à compreensão dos problemas, levar à sério a opinião do paciente e confiança no médico e as menores pontuações relacionadas à pontualidade, acessibilidade e infraestrutura (Tabela 1). As variáveis associadas com a satisfação do cuidado foram uso de terapia biológica ($R=0,19; p=0,03$), cirurgia previa ($p=0,02$) e tempo de espera ($R=-0,27; p=0,004$).

Agradecimentos

Processo nº 2018/05571-0, Fundação de Amparo à pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP)

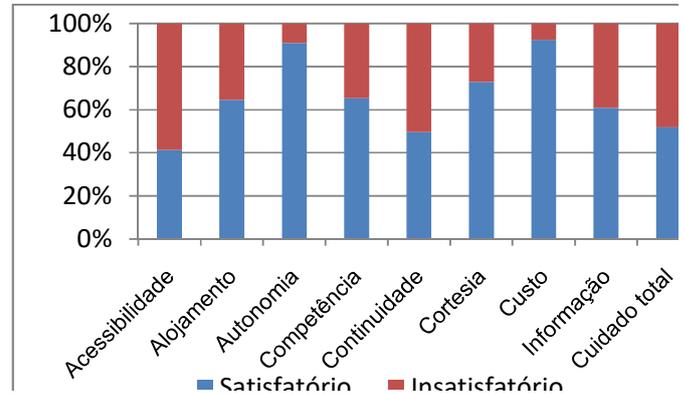


Gráfico 1. Classificação das dimensões do QUOTE-DII em satisfatório e insatisfatório.

Tabela 1. Pontuação média por questão do QUOTE-DII.

Questões	Pontuação
Compreensão dos problemas	9,95±0,37
Considera a opinião do paciente	9,37±2,08
Leva a sério a opinião do paciente	9,82±0,96
Pontualidade nas consultas	9,06±2,67
Espera menor que 15 minutos	7,89±3,15
Usam linguagem compreensível	9,51±2,04
Prescrevem medicamento fornecido SUS	9,48±1,93
Facilidade de contato por telefone	6,72±3,77
Pós-encaminhamento em até 2 semanas	7,37±3,62
Comunicação com prestadores de saúde	8,55±3,06
Consultórios limpos e arrumados	8,81±3,16
Consideram a queixa psicológica	8,52±3,16
Informam claramente os exames	9,50±1,98
Observado pelo mesmo médico	7,54±3,85
Informam possíveis problemas da DII	7,37±4,10
Enfermeiros da endoscopia com formação	7,87±3,54
Bons banheiros	6,86±4,50
Substituto do médico competente	9,50±2,14
Informação adequada sobre dieta e DII	8,23±3,56
Possibilidade de consultas frequentes	8,74±2,89
Disponibilidade 24 h	9,14±2,47
Consideram a influência na família e trabalho	8,51±2,81
Confiança no médico	9,68±1,73

Dados apresentados e média±DP

Conclusões

O serviço foi bem avaliado, principalmente pela boa relação médico-paciente mas ainda com deficiências a serem sanadas visando melhor qualidade de vida.